

医療コンシェルジュの導入と効果について

北見赤十字病院 医事課

○林 健二、伊藤 九雄、真壁 寿一

【はじめに】旧病院は増改築を繰り返したため、来院された方がわかりにくい造りであった。新病院移転後はこの問題を解決すべく設計を進めたが、来院される方の高齢化も進む中、外来受付方法の変更（各科受付からブロック受付方式へ）も伴い、「患者様が迷って混乱する」ことが想定された。新病院では「従来の病院イメージを大きく変え、より快適で機能的な医療環境を整える」ことを目標にしており、その一環として「医療コンシェルジュ」導入を検討した。

【経過】他業種も含め、オホーツク圏においてコンシェルジュを配置している施設はなく、「実際にどのような業務をするか」が課題となった。看護部と医事課で検討を重ね、「患者様の不安・疑問を解消し、安心して診療を受け、満足して帰って頂く」事を主目的とし、業務内容を作成した。新病院移転後は、正面出入口付近を定位置とし、高い接遇意識をもった上で来院された患者様へのご挨拶、各種ご案内・ご説明、定期的院内ラウンドによる保清等の環境保全を実施している。

【結果】医療コンシェルジュ導入による影響調査のため、本年3月に患者様アンケートを実施した。結果、大多数の患者様より「病院が新しくなり、困っている時に親切な対応をしてくれとても感謝しています」等の感謝の言葉を頂けた。批判的意見も数件あったが、医療コンシェルジュに対してではなく、病院施設に対するものだった。また、新築移転後、クレーム数が明らかに減少しており、これは来院される方の不安・不満に医療コンシェルジュが早期に対応しているためと考察している。さらに、医療コンシェルジュの高い接遇力を間近で見ている他のスタッフも接遇に対する理解が深まっている。以上の事から、医療コンシェルジュ導入による効果が、患者満足度向上の一要因になっていると考察している。

急増するLJP（日本語のうまく話せない）旅行者患者へのおもてなし対応作戦

高山赤十字病院¹⁾、同 救急部²⁾、同 教育研修課³⁾、同 看護部・救命センター⁴⁾、同 企画調整課⁵⁾、同 医事課入院係⁶⁾、同 総務課⁷⁾、同 医療社会事業部⁸⁾、同 薬剤部⁹⁾

○竹中 勝信¹⁾、加藤 雅康²⁾、伊藤 はるみ³⁾、奥田 真美⁴⁾、千島 由実⁴⁾、登林 正規⁵⁾、荒川 幸雄⁶⁾、大坪 明日香⁶⁾、清水 保貴⁷⁾、小邑 昌久⁸⁾、西洞 正樹⁹⁾

世界遺産白川郷を有する岐阜県北部の地域医療の拠点病院である当院は、当地域がミシュランガイドからの認定、2020年の東京オリンピック開催決定、本年3月14日には北陸新幹線が金沢までの延長を受けて外国人受診者、特にアジア・欧州からの日本語のうまく話せない外国人（Limited Japanese Proficiency: LJP）旅行者の受診が急増している。このため地域住民への医療サービスに支障が出ないような診療体制の再構築を目的として高山市国際戦略部と共同して平成26年8月から外国語患者サポート体制整備プロジェクト（おもてなしプロジェクト）を多職種参加にてプロダクト産出を開始した。【活動成果】高山市おもてなし国際化促進事業補助金を活用した1救急薬局窓口看板（英語版）、2英語院内マップ、3院内薬局での処方用法の英語版を作成した。LJP 患者専用診療報酬（特別料金の設定）、英語表記診断書や検査および手術承諾書等の書類整備、職員による医療英語通訳サポーター確保と研修会（高山市職員による易しい診察英語学習会）を行った。【課題と目標】多言語医療通訳サポーターの確保、医療通訳サポーター認定制度と院内倫理規定の構築。外国人旅行者持参薬の検査体制の整備、易しい日本語・英語への取り組み、職員の医学英語検定受審への働きかけを掲げている。【まとめ】安倍政権になって休日の高山は、ここは日本ですか？と、驚くべき状況に陥っている。これを地域・当院の追い風として捉えて地域医療を守る目的で、共闘体制を推進する決意を報告したい。